

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar belakang

Pada zaman globalisasi ini persaingan bisnis dalam lingkup global maupun nasional semakin meningkat sehingga mendorong perusahaan – perusahaan yang ada untuk meningkatkan kinerja di masing masing bagian dalam rangka memenuhi kebutuhan pasar. Sebagai akibatnya banyak perusahaan yang berusaha mencari jalan keluar tercepat dan tepat untuk meninjau, mengevaluasi, memperbaiki proses-proses bisnis yang ada untuk meningkatkan responsivitas ataupun efisiensi kinerjanya.

PT. Group Mitra Indonesia merupakan perusahaan bidang jasa di Indonesia yang mengintegrasikan seluruh kebutuhan jasa investigasi dan pengamanan kedalam satu layanan terpadu dengan konsep *one stop solution for your business risk*. Dalam menunjang program kerja, PT. Group Mitra Indonesia memiliki visi, misi dan tujuan. PT. Group Mitra Indonesia menawarkan beberapa layanan jasa investigasi dan pengamanan yang cukup beragam guna memenuhi kebutuhan klien yang memiliki berbagai macam tujuan. Untuk bersaing dengan kompetitor pada industri jasa, setiap perusahaan harus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan agar menarik minat pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan (Tjiptono,1997). Kualitas layanan yang baik merupakan faktor penting dalam menghasilkan *superior value* bagi pelanggan yang dapat menjadi sarana bagi perusahaan untuk memperoleh keunggulan bisnis (Menon et al., 1997).

Berdasarkan wawancara dengan *president director* PT. Group Mitra Indonesia, sering terjadi permasalahan dalam menghasilkan layanan yang berkualitas kepada klien. Hal tersebut disebabkan oleh layanan yang belum memenuhi kebutuhan klien dan beberapa komplain yang diberikan langsung oleh pihak klien terkait layanan yang diperoleh. Dalam proses penyajian layanan, aktivitas untuk meraih tujuan perusahaan yang berhubungan dengan kualitas layanan didasari dari interaksi antar *department* pada perusahaan (Menon et al., 1997). Terdapat beberapa aspek yang menjadi penyebab kualitas layanan yang dihasilkan oleh PT. Group Mitra Indonesia belum dikatakan baik, salah satu aspek adalah kualitas dan konsistensi informasi yang dihasilkan oleh setiap divisi yang ada di PT Group Mitra Indonesia. Terdapat berbagai jenis informasi yang dihasilkan oleh setiap divisi sehingga sebuah layanan dapat diberikan kepada klien. Informasi yang telah dihasilkan oleh suatu divisi di PT. Group Mitra Indonesia digunakan sebagai masukan oleh divisi lain untuk menjalankan kegiatan operasional perusahaan dalam menghasilkan sebuah layanan. Namun informasi yang telah dihasilkan dirasa belum memiliki kualitas dan konsistensi yang baik sehingga menyebabkan layanan yang diberikan tidak begitu memuaskan dan dapat mempengaruhi keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, perlu dilakukan sebuah evaluasi dan analisis pada proses bisnis yang berkontribusi dalam menghasilkan sebuah layanan untuk mengetahui dan menggali lebih lanjut terkait aspek dan masalah yang terjadi pada kualitas layanan yang diberikan. Pada penelitian ini metode yang digunakan dalam mengevaluasi proses bisnis adalah *Quality Evaluation Framework* (QEF). Alasan penggunaan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF) adalah fokus dari pengimplementasian metode ini untuk menilai kualitas proses bisnis dari berbagai aspek dengan memetakan dan mengkalkulasikan beberapa persyaratan kualitas yang telah didefinisikan oleh *stakeholders* pada pemodelan proses bisnis yang berjalan di PT. Group Mitra Indonesia. Pada sebuah makalah yang berjudul "*Quality Evaluation framework (QEF): Modeling and evaluating quality of business processes*", dijelaskan bahwa manfaat dari pendekatan ini adalah persyaratan kualitas yang ditetapkan secara terukur. Dengan kata lain, pendekatan yang bertujuan untuk mengevaluasi kualitas proses bisnis adalah objektif, kuantitatif dan berdasarkan fakta.

Untuk memperoleh akar masalah pada proses bisnis saat ini, hasil evaluasi kemudian dianalisis menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA). Manfaat dari penggunaan metode *Root Cause Analysis* (RCA) adalah untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada sebuah organisasi dalam mengatasi kegagalan sebagai solusi jangka pendek, menengah dan jangka panjang. Teknik *Root Cause Analysis* (RCA) yang dapat digunakan adalah *fishbone* dan *5 whys analysis*. *Fishbone analysis* merupakan alat yang digunakan untuk meningkatkan performansi kinerja dengan menggambarkan berbagai dampak atau akibat dan penyebab yang berkontribusi dalam permasalahan kualitas (Watson, 2004). Hasil dari pengimplementasian teknik *fishbone* kemudian dapat dianalisis lebih lanjut menggunakan *5 whys analysis* untuk mengetahui akar masalah dari setiap penyebab yang berkontribusi dalam permasalahan kualitas yang terjadi.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana model dari proses bisnis utama saat ini di PT. Group Mitra Indonesia?
2. Bagaimana hasil evaluasi proses bisnis utama saat ini di PT. Group Mitra Indonesia menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF)?
3. Bagaimana hasil analisis akar masalah yang terjadi di PT. Group Mitra Indonesia menggunakan metode *fishbone* dan *5 whys analysis*?

## **1.3 Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memodelkan proses bisnis utama saat ini yang terdapat di PT. Group Mitra Indonesia.

2. Mengevaluasi terhadap proses bisnis utama saat ini di PT. Group Mitra Indonesia.
3. Menganalisis akar masalah yang terjadi saat ini di PT. Group Mitra Indonesia.

#### 1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang didapat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Group Mitra Indonesia
  - a. Pembuatan dokumentasi proses bisnis utama dengan pemodelan proses bisnis di PT. Group Mitra Indonesia.
  - b. Memperoleh informasi mengenai permasalahan yang mengakibatkan aktivitas pada proses bisnis yang kurang efisien.
  - c. Menghasilkan usulan solusi terkait proses bisnis yang kurang efisien untuk dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja layanan.
2. Bagi Penulis
  - a. Menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama berkuliah di jurusan Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
  - b. Menambah pengetahuan serta kemampuan baru dalam pembuatan dan perbaikan model proses bisnis pada organisasi.
3. Bagi Pembaca
  - a. Dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi penelitian selanjutnya.
  - b. Dapat menambah pengetahuan tentang pemodelan dan bagaimana melakukan evaluasi proses bisnis menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF).

#### 1.5 Batasan masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka batasan masalah yang dibahas adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada proses bisnis utama di PT. Group Mitra Indonesia.
2. Pengambilan data pada penelitian ini akan dilakukan dengan cara observasi dan wawancara.
3. Memodelkan aktivitas dan proses bisnis utama di PT. Group Mitra Indonesia ,dan sekaligus mendefinisikan aktivitas dan proses bisnis utama dan pendukung menggunakan *value shop analysis*.
4. Metode yang akan digunakan dalam melakukan evaluasi proses bisnis adalah *Quality Evaluation Framework* (QEF).
5. Keluaran yang dihasilkan dari penelitian ini berupa penyebab dan akar permasalahan dari proses *fishbone* dan *5 why's analysis* pada aktivitas atau proses bisnis yang telah di evaluasi.

6. Data hasil evaluasi proses bisnis berjarak dari bulan mei sampai dengan bulan September tahun 2017 sedangkan proses bisnis pelatihan tenaga kerja berdasarkan pengerjaan proses terakhir.

## **1.6 Sistematika pembahasan**

Bagian ini berisi struktur skripsi mulai Bab Pendahuluan sampai Bab Penutup dan deskripsi singkat dari masing-masing bab. Diharapkan bagian ini dapat membantu pembaca dalam memahami sistematika pembahasan isi dalam skripsi ini.

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab I berisi penjelasan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan dari penulisan skripsi.

### **BAB II           LANDASAN KEPUSTAKAAN**

Bab II berisi landasan kepastakaan dari dokumen skripsi ini yang memuat pernyataan tentang teori-teori serta referensi yang mendasari dan mendukung dilakukannya penelitian skripsi mengenai evaluasi proses bisnis saat ini.

### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Bab III merupakan metodologi dari dokumen skripsi ini yang memuat metode yang dihasilkan dalam kegiatan penelitian, yaitu studi kepustakaan, pengumpulan data, menganalisis proses bisnis saat ini menggunakan *value shop Analysis*, memodelkan proses bisnis saat ini, mengevaluasi proses bisnis saat ini menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF), menganalisis akar permasalahan yang muncul menggunakan *fishbone* dan *5 why's Analysis* dan menarik kesimpulan dari penelitian.

### **BAB IV          PEMODELAN DAN EVALUASI PROSES BISNIS**

Bab IV merupakan analisis dan perancangan proses bisnis saat ini dari penelitian dokumen skripsi ini yang memuat hasil penelitian yang dilakukan, yaitu identifikasi proses bisnis utama dan pendukung menggunakan *value shop analysis* selanjutnya melakukan pemodelan proses bisnis utama menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN) di PT. Group Mitra Indonesia dan yang terakhir adalah mengevaluasi proses bisnis saat ini menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF).

### **BAB V           ANALISIS AKAR MASALAH**

Bab V merupakan analisis terhadap hasil evaluasi dari proses bisnis menggunakan *fishbone* dan *5 whys Analysis*. Hasil evaluasi proses bisnis berisi tentang masalah – masalah yang terjadi pada

proses bisnis saat yang nantinya akan di analisis lebih mendalam untuk mengetahui penyebab utama dari masalah – masalah yang muncul.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab VI merupakan penutup dari dokumen skripsi ini, yang berisi kesimpulan dari pembahasan keseluruhan bab dan saran hasil analisis untuk kemajuan organisasi dan sebagai masukan dalam pengembangan yang lebih lanjut dimasa yang akan datang.